

TUGAS AKHIR

PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA PT X MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (BSC)

YOKA FERNANDO
NO BP: 1210932071



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

TUGAS AKHIR

PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA PT X MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (BSC)

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana
di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

Oleh:

YOKA FERNANDO
NO BP: 1210932071

Pembimbing :

Dr. ALEXIE HERRYANDIE BRONTO ADI



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

ABSTRACT

Indonesia is a country that has a strategic geographical location, the largest archipelago in the world, has abundant natural resources, as well as the fourth largest population in the world. Some of these circumstances lead to international trade and domestic trade to meet the needs of life in Indonesia is causing the flow of goods in Indonesia in all provinces in Indonesia is no exception of West Sumatra province. On the other hand, the high flow of goods in Indonesia also by comparing the development of e-commerce which makes the need for a high delivery services so that competition is increasingly high shipping services, not least in the city of Padang. PT X is one of the freight forwarding companies in the city of Padang which has been operating more or less for seven years. During PT X conducting business certainly has problems, especially regarding performance management. Therefore it is necessary for the performance measurement system design company that is objective and impartial to measure the company's performance on an ongoing basis.

Steps being taken in the implementation of the research started with the translation of the target company's objectives, KPI formulation of each of the strategic objectives of the company, then be verified by specialists so KPI obtained in accordance with the company's needs. After verification followed by the determination of measurement standards for each KPI subsequently conducted separately weighting of each KPI in four BSC perspectives using a paired comparison with the AHP. After that, identify the needs of data to measure the KPI. The next stage is to collect data to measure performance based on the KPIs that have been formulated and the final stage is to measure all the KPI.

The results of the performance measurement system design PT X produces 29 KPI overall comprising 12 key performance indicators for the financial perspective, 6 KPI for a customer perspective, 6 KPI for internal business process perspective, as well as 5 KPI for learning and growth perspective. Priority perspective in balanced scorecard that the customer perspective with a weight of 0.336, with a weight of 0.307 financial perspective, internal business process perspective and weighs 0.233 and learning and growth perspective and weighs 0.124. Priority KPI in customer perspective, namely customer loyalty, financial perspective with the net profit margin KPI, internal business process perspective with KPI percentage of on-time delivery, and learning and growth perspective KPI levels of employee productivity. Performance PT X in 2016 with a performance worth 2,227 (pretty good).

Keywords: *Balanced Scorecard, KPI, Analytical Hierarchy Process (AHP)*

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara yang memiliki letak geografis yang strategis, negara kepulauan terbesar didunia, memiliki kekayaan alam yang melimpah, serta penduduk terbesar keempat didunia. Beberapa keadaan ini menyebabkan terjadinya perdagangan Internasional dan perdagangan domestik untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat Indonesia yang menyebabkan arus barang yang tinggi di Indonesia di seluruh provinsi di Indonesia tak terkecuali provinsi Sumatera Barat. Dilain sisi, tingginya arus barang di Indonesia juga di akibatkan oleh perkembangan e-commerce yang membuat kebutuhan akan jasa pengiriman tinggi sehingga persaingan jasa pengiriman semakin tinggi, tak terkecuali di Kota Padang. PT X merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman di Kota Padang yang telah beroperasi leibh kurang selama tujuh tahun. Selama PT X melakukan kegiatan bisnisnya tentu memiliki permasalahan terutama menyangkut manajemen kinerja. Oleh karena itu perlu dilakukan perancangan sistem pengukuran kinerja perusahaan yang bersifat objektif dan berimbang untuk mengukur kinerja perusahaan secara berkelanjutan.

Tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian ini dimulai dengan penjabaran sasaran objektif perusahaan, formulasi KPI dari masing-masing sasaran strategis perusahaan, Selanjutnya dilakukan verifikasi oleh pakar agar KPI yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Setelah verifikasi dilanjutkan dengan penentuan standar pengukuran untuk masing-masing KPI selanjutnya melakukan pembobotan untuk masing-masing KPI dalam empat perspektif BSC dengan menggunakan perbandingan berpasangan dengan metode AHP. Setelah itu, melakukan identifikasi kebutuhan data untuk mengukur KPI tersebut. Tahap selanjutnya yaitu dengan mengumpulkan data untuk mengukur kinerja berdasarkan KPI yang telah dirumuskan dan tahap akhir yaitu mengukur semua KPI tersebut.

Hasil perancangan sistem pengukuran kinerja pada PT X menghasilkan 29 KPI secara keseluruhan yang terdiri 12 KPI untuk perspektif keuangan, 6 KPI untuk perspektif pelanggan, 6 KPI untuk perspektif proses bisnis internal, serta 5 KPI untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Prioritas perspektif dalam balanced scorecard yaitu perspektif pelanggan dengan bobot 0,336, perspektif keuangan dengan bobot 0,307, perspektif proses bisnis internal dengan bobot 0,233 dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan bobot 0,124. Prioritas KPI dalam perspektif pelanggan yaitu loyalitas pelanggan, perspektif keuangan dengan KPI margin laba bersih, perspektif proses bisnis internal dengan KPI persentase pengiriman tepat waktu, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan KPI tingkat produktivitas karyawan. Kinerja PT X tahun 2016 dengan kinerja senilai 2,227 (cukup baik).

Kata Kunci : Balance Scorecard, KPI, Analytical Hierarchy Process (AHP)